

Offre d'emploi Process Manager (h/f) Diegem

Le département

Corona Direct existe depuis plus de 80 ans. En 1974, l'entreprise était le premier assureur direct en Belgique. Elle met, depuis, sa riche expérience au service de ses clients. Corona Direct recherche actuellement un(e) Business Process Manager.

Vous souhaitez nous aider à accomplir notre mission et faire partie d'une organisation innovante ? Rejoignez l'équipe Corona !

La fonction

En tant que Business Process Manager au sein du Customer Excellence Group, vous êtes le leader de l'organisation orientée processus et vous tenez compte de la stratégie et de la vision à long terme de l'entreprise.

Dans le cadre de ce rôle de coordination, vous optimisez les processus de traitement afin de fournir un service rentable et tourné vers le client. Vous lancez, facilitez, documentez et gérez l'ensemble des processus en vue de créer une organisation efficiente, efficace et pérenne.

Responsabilités

- Pour le Customer Excellence Group, vous êtes responsable de la gestion des procédures et des processus actuels et futurs. Vous effectuez une analyse approfondie des processus existants, repérez de manière proactive les goulets d'étranglement, identifiez et proposez des améliorations en concertation avec toutes les parties impliquées. Vous donnez des conseils proactifs sur les décisions politiques à prendre dans le contexte de l'amélioration permanente de l'excellence opérationnelle et vous jouez le premier rôle à cet égard.
- Vous assumez un rôle de Project Manager dans le cadre de nouveaux projets, par exemple la configuration IVR, l'optimisation du traitement des dossiers au niveau des processus, l'optimisation numérique grâce à des mesures d'automatisation...
- Vous veillez à ce que les modifications proposées soient apportées rapidement, dans un souci d'efficacité maximale.
- Vous coordonnez les tests des procédures/processus modifiés et, au besoin, vous vous chargez vous-même des tests et du suivi des mesures correctives.
- Vous évaluez l'efficacité des performances opérationnelles/individuelles des collaborateurs du Customer Excellence Group et vous effectuez les ajustements de processus qui s'imposent afin de fournir un service optimal au client.
- Vous identifiez les connaissances méthodologiques relatives à l'analyse des processus, vous les documentez et vous les mettez à jour conformément aux normes sectorielles.

Vos compétences

- Vous avez de bonnes connaissances techniques en matière d'assurances.

- Vous exploitez vos connaissances et votre expérience pour contribuer au développement des méthodologies de processus et vous actualisez vos connaissances.
- Vous parlez couramment le français et le néerlandais.
- Vous avez un esprit d'analyse, vous êtes capable de repérer les pierres d'achoppement et vous formulez des propositions d'amélioration.
- Vous adoptez une attitude axée sur le changement et vous jouez un rôle de moteur et de soutien dans ce cadre. Vous aimez, dès lors, endosser un rôle de facilitateur lors des brainstormings.
- Vous avez un grand pouvoir de persuasion ; vous savez comment convaincre votre interlocuteur à l'aide d'arguments étayés.
- Vous appréciez le travail d'équipe et vous communiquez de manière claire et ouverte.

Qu'avons-nous à vous offrir ?

Vous rejoignez une organisation prospère à taille humaine qui véhicule chaque jour des valeurs telles que la simplicité, l'orientation résultats et la satisfaction des clients. Corona Direct Assurances vous propose un cadre de travail stable, qui vous permet d'exploiter pleinement vos talents et de vous développer par le biais de formations internes et externes. Vous pouvez également compter sur un package salarial compétitif, un régime de congés attrayant et une large gamme d'avantages familiaux.

Ce poste vous intéresse ? Envoyez vite votre CV à jobs@coronadirect.be